

Dienstverleningsdocument CAV Welten Verzekeringen

Inleiding

Graag willen wij u in hierbij inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van verzekeringen, en andere financiële diensten. Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. In dit advieswijzer geven wij u een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt. Heeft u hierover vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Door u op deze wijze te informeren, conformeren wij ons aan de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair die in de verzekeringsbranche geldt. Wij onderschrijven hiermee het belang van een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Wilt u meer weten over de Code, kijkt u dan website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars www.verzekeraars.nl. De complete tekst van de gedragscode kunt u daar downloaden.

WIE ZIJN WIJ?

Wij zijn adviseurs met een jarenlange ervaring op het gebied van verzekeringen, en andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt krijgen en welke daarvan verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over **alle** vormen van verzekeringen en andere financiële diensten. Dit betekent voor u dat u in zee gaat met een vertrouwd en vakkundig kantoor.

ONZE DIENSTEN

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten.

Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Analyse van uw wensen

Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

Alternatieven waar u uit kunt kiezen

Wij lopen met u de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

Aanvraag van de verzekering

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Verzorgen van voorlopige dekking

Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen.

Controle verzekeringsdocumenten

Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.

Controle premietarief

Over de verzekering die u afgesloten heeft, bent u een premie verschuldigd. Wij controleren of de verzekeringsmaatschappij de juiste tarieven voor u hanteert.

Archivering

Wij archiveren alle stukken die op u betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

Beheer van de verzekering die u heeft gesloten

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigen ontstaan in uw persoonlijk situatie die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen indien u ons informeert over de wijzigingen in uw situatie.

Verzorgen van de uitkering

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, ongeval of bij een overlijden. Samen met u zullen wij die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken. Alvorens u een aanvraagformulier ondertekend verwachten wij dat u kennis heeft genomen van de inhoud hiervan.

De juiste gegevens

Wij verwachten dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Elders lopende verzekeringen

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Wijzigingen in persoonlijke situatie

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Contact met verzekeraar

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Voor zover dit zonder problemen verloopt hoeft u ons hiervan uiteraard niet op de hoogte te brengen. Mocht een en ander echter problematisch verlopen dan worden wij graag door u hiervan op de hoogte worden gesteld.

ONZE BEREIKBAARHEID

U kunt ons langs tal van wegen bereiken:

Naam kantoor	: CAV Welten Verzekeringen
bezoekadres	: P. Petersstraat 3 6419CA Heerlen
telefoon	: 045-5714761
fax	: 045-5712759
website	: www.boerenbondwelten.nl
e.mail	: cav.welten@plex.nl
kvk nummer	: 14007522
afm nummer	: 12014912
openingstijden	: werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur
	: zaterdag van 9.00 tot 12.00 uur

DE PREMIE

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden.

Incasso door CAV Welten Verzekeringen.

De door u verschuldigde premie kan door ons kantoor namens de verzekeringsmaatschappij bij u worden geïncasseerd.

U kunt daarbij kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro,
- b) automatische afschrijving van bank of giro.

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

Als u uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Premies worden in principe per jaar betaald. U kunt al naar gelang de maatschappij ervoor kiezen de premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaald kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor.

HOE WORDEN WIJ BELOOND?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Onze dienstverlening is niet gratis. Om deze dienst te kunnen verlenen maken wij diverse bedrijfskosten. De vergoedingen kunnen op verschillende manieren worden voldaan.

Doorgaans krijgen wij onze beloning betaald door de verzekeraar en/of andere financiële instellingen. Hieronder volgt een provisie indicatie van ons te ontvangen beloning.

Provisie schadeverzekeringen	ca 5 – 25 % van de premie
Provisie zorgverzekeringen	ca 1,5 - 7 % van de premie
Levensverzekering/koopsompremie	ca 1,5 – 7 % van de koopsompremie
Levensverzekering	ca 2,5 – 4 % van het verzekerd kapitaal
Levensverzekering direct ingaande lijfrente	ca 1,5 % van de premie
Overlijdensrisicoverzekering	ca 170% van de jaarpremie
Bancair	ca 0 – 0,3 promille van het spaarbedrag

Bij levensverzekeringen is meestal een verdientermijn van 6 tot 10 jaar van toepassing.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis een vaste declaratie of op basis van uurtarieven wat wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Onze tarieven voor advieswerkzaamheden van een complex product worden berekend op basis van een uurtarief van € 125,-- excl. BTW.

Overige administratieve werkzaamheden worden op basis van ons standaard uur tarief van € 90,-- excl. BTW in rekening gebracht.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

BEËINDIGING RELATIE

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

KLACHTEN?

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij vertrouwen er op dat u dat dan kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtcollege, te weten:

Stichting Klachteninstituut

Postbus 93560

2509 AN, Den Haag

tel. : (070) 333 89 99

fax : (070) 333 89 00

e-mail: info@klachteninstituut.nl; www.klachteninstituut.nl.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.